

Müşteri Deneyimi Yönetimi

İçerik:

Değişen Dünyada Müşteri Memnuniyeti

- Müşteri kimdir? Nasıl algılanır?
- Değişen Dünyada Müşteri Beklentisi Adımları
- Müşteri Beklentisinde 3 temel unsur
- Eşsiz Müşteri Deneyimi Örnekleri
- Müşteri Deneyiminde Soyut ve Somut Beklentileri
- Müşteri Memnuniyeti Bileşenleri
- Proaktif Davranma, Çözüm Odaklı Olma

Müşteri Deneyiminde Çalışanların Rollerini

- Pozitif ve İstekli Olmak
- Müşteri ile Uyumlanma
- Öz Güvenli Tutum
- İçsel Motivasyonu Yüksek
- Her Müşteri Özeldir, Her Görüşme Özen İster
- Bilgide ve Beceride Uzman Ol
- Empatik İletişim Kur
- Sorunları Çözmek İçin Dinle

Grup Çalışması

Müşteri Deneyiminde Profesyonel İletişim

- Ses Tonu- Beden Dili
- Kelimeler
- Etkin Dinleme
- Empati
- Soru Sorma

Grup Çalışması

Duygu Kontrolü ve Zor Durumları Yönetme

- Duyguların İletişime Etkisi
- Zor Durumlarda Kübler Ross Modeli

Bireysel Aksiyon Planı Oluşturma

Süre: 1 gün